

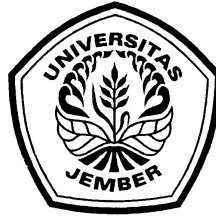
**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*
KUALITAS PELAYANAN GUNA MENGUKUR KEPUASAN
PENUMPANG KERETA API CANTIK EXPRESS PADA
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP. IX JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Jodi Hendratmono Astari
030810201357

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2007**



**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*
KUALITAS PELAYANAN GUNA MENGUKUR KEPUASAN
PENUMPANG KERETA API CANTIK EXPRESS PADA
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP. IX JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Jodi Hendratmono Astari
030810201357

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

Karya ini kupersembahkan kepada

ALLAH SWT atas rahmat yang selalu diberikan serta kasih sayang yang selalu dilimpahkan-Nya

Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas semua yang kalian berikan, segala yang kalian tunjukkan merupakan panutan untukku.

Terima kasih mengajarkanku arti kata:

“bekerja keras dengan keikhlasan”.

Itu merupakan ilmu yang berharga dalam hidupku.

Semua kakakku, kalian adalah pembimbing jalanku untuk masa kini dan masa depan, terima kasih telah membimbing adikmu ini.

Kalian adalah panutan dalam hidupku

Adikku “ega” tercinta, yang memberiku kesempatan lebih dewasa

Argellia Estika Vianda, terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang engkau berikan, serta telah menjadi pendamping hidupku hingga saat ini. Semoga kita tetap bersama mewujudkan cita-cita yang telah kita impikan.

Almamater tercinta

Motto

Cukuplah Allah menjadi penolong kami,

dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.

(QS. Ali Imron : 173)

Ilmu lebih baik dari harta,
harta jika dibelanjakan berkurang,
tetapi ilmu jika disebarakan akan bertambah

(Ali Bin Abi Thalib)

Jika kita punya keyakinan, pintu pasti akan dibuka untuk kita
mungkin bukanlah pintu-pintu yang selalu kita inginkan, namun pintu
yang akhirnya akan terbukti terbaik untuk kita

(A. J. Cronin)

Tidak takut bukan berarti tidak berusaha,
Kita melakukan apa yang bisa kita lakukan,
Namun yang di luar kemampuan kita tidak perlu ditakutkan,
Serahkan semua pada Tuhan, yakin bahwa Tuhan akan selalu ada untuk
membantu umat-Nya (NN)

Kerja keras for a better life, keep positive thinking
n' always pray to the God (Jodi-Gelli)

every moment is another chance (Smile)

ABSTRAKSI

Skripsi Ini berjudul “Analisis Penilaian Importance Dan Performance Kualitas Pelayanan Guna Mengukur Kepuasan Penumpang Kereta Api Cantik Express Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop.IX Jember”. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan penumpang.

Rancangan penelitiaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan mengambil obyek penelitian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop.IX Jember. Data yang dikumpulkn diperoleh melalui kuisisioner yang diberikan kepada penumpang Kereta Api Cantik Express sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Dari Importance-Performance Analysis diungkapkan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kondisi kamar kecil, tingkat keamanan orang/barang, pemberian asuransi kecelakaan bagi penumpang, serta pengembalian tiket apabila ada pembatalan keberangkatan yang berada pada posisi Kuadran A, karena tingkat kepentingan yang tinggi tidak disertai dengan kinerja oleh perusahaan yang tinggi pula. Untuk item-item ketepatan waktu berangkat dan tiba, kenyamanan penumpang, dan sikap karyawan selama bertugas dalam Kuadran B ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggannya. Untuk item-item pelayanan karyawan kereta, kondisi fisik gerbong, penataan interior dan eksterior gerbong, kesadaran karyawan akan tugas, pemahaman karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan penumpang, serta kemudahan penumpang dalam menjalin komunikasi dengan karyawan dalam Kuadran C ini dinilai penting oleh konsumen namun kualitas pelayanannya biasa-biasa saja. Untuk item-item kecepatan kereta, kemudahan dalam pemesanan dan pembelian tiket, cita rasa makanan dan minuman yang ditawarkan, keramahan dan kesopanan karyawan, serta pelayanan yang maksimal oleh karyawan dalam kuadran D dinilai berlebihan pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh perusahaan.

Kata kunci : Dimensi kualitas jasa, *importance*, *performance*, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang atas kuasa rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai

syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga dibantu oleh berbagai pihak. Maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sarwedi, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M. Si, selaku Ketua Jurusan S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Suwardi, MM, selaku Dosen Pembimbing I atas waktu, saran, petunjuk dan bimbingannya dari awal penulisan proposal hingga berbentuk skripsi.
4. Ibu Siti Aliyati, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan serta pengarahan hingga skripsi ini selesai.
5. Para Dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Orang tua-ku atas kasih sayang dan kesabarannya dalam mendidik anakmu ini dan atas pengorbanan yang tidak ternilai hanya demi kebahagiaan anak-anakmu.
7. Kakak-kakakku (Ari, Sunu, Sindu, Dono) yang selalu membantu dalam segala hal yang kujalani. Terima kasih atas dorongan, motivasi, dan segala bantuan baik moril maupun materil.
Adikku (ega) yang telah banyak menemaniku, terima kasih telah menjadikanku kakak untukmu.
Kuucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk kalian....
8. Keluarga Besar Sidoarjo, Madura, Surabaya, dan Mojokerto.
9. Gelli tercinta yang telah banyak membantuku, menemaniku, dan membuatku rajin kuliah gak kayak dulu lagi yang gampang bolos hehehe...
Lebih dari itu semua, kau telah mengajarkanku banyak hal. Terima kasih untuk semua rasa yang telah kau berikan.
Moga kita tetap bisa bersama mewujudkan cita-cita kita bersama....amien.

Ayooo semangat terus...hehehe

10. Teman-teman baik seperjuanganku dan keseharianku (Agung, Ardi Paijo, Inung, Didin, Mario Malau). Waktu, canda, tawa, curhat, dan cerita kalian telah mengisi hidupku. Terima kasih telah mau menerimaku dengan segala kekurangan yang kumiliki. Semoga kita untuk selamanya...
11. Teman-teman baikku dalam manajemen'03 (Tobil, Yudi Tri, Meri Bebek, Jamal, Rizki, dan smuanya..kalian baik semua ampe bingung sebutinnya he5).
12. PaperMint's family (Sigit, Hedex, fariz, Nephi, Anggi, Nungki, Penthol, Vampire, Rizal)...kalian udah seperti saudaraku sendiri. Terima kasih untuk kebersamaan yang indah dalam 4 tahun ini, bersama kita berjuang dari nol dengan keringat dan kerja keras..meski banyak orang yang pada awalnya melihat sinis tapi kita sudah berhasil membalikannya..Thanx My Big Brotha
13. Juga pihak-pihak lain yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala bentuk kritik maupun saran masih sangat dibutuhkan oleh penulis dalam rangka pengembangan karya tulis selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang berkenan meluangkan waktunya untuk membaca.

Jember, September 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii

HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Teoritis	5
2.1.1 Pengertian Dan Karakteristik Jasa	5
2.1.2 Kualitas Jasa	6
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	11
2.1.4 Gap Kualitas Jasa	12
2.1.5 Perilaku Konsumen	14
2.1.6 Konsep Kepuasan Konsumen	16
2.1.7 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Kajian Empiris	18
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	23

3.3	Jenis Dan Sumber Data	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5	Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel	25
3.6	Teknik Pengukuran	27
3.7	Metode Analisis Data	27
3.7.1	Uji Validitas	28
3.7.2	Uji Reliabilitas	28
3.7.3	<i>Importance Dan Performance Analysis</i>	29
3.8	Kerangka Pemecahan Masalah	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia	34
4.1.1	Sejarah Perusahaan	34
4.1.2	Fungsi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember	37
4.1.3	Tugas Pokok PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember	37
4.1.4	Lokasi Dan Luas Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember	38
4.1.5	Struktur Organisasi	39
4.1.6	Aspek Personalia	45
4.1.7	Aspek Pemasaran	47
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Karakteristik Responden	53
4.2.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas	55
4.3	Pembahasan Dan Hasil Penelitian	59
4.3.1	<i>Importance-Performance Analysis</i>	59
4.3.2	Diagram Kartesius	74
4.3.3	Interpetasi Diagram Kartesius	75
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN		78

5.1 Simpulan	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama K.A, Kode K.A, Dan Kode Tujuan Akhir Yang Dilayani .	48
Tabel 4.2 Harga Tiket Atau Tarif Kereta Api	50
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	54

Tabel 4.5	Tingkat Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.6	Jumlah Penggunaan Jasa Responden	55
Tabel 4.7	Validitas Instrumen Penelitian Pada Faktor Kepentingan	56
Tabel 4.8	Validitas Instrumen Penelitian Pada Faktor Kinerja	57
Tabel 4.9	Reliabilitas Instrumen Pada Kepentingan Dan Kinerja	58
Tabel 4.10	Sektor Kinerja Variabel Keandalan	59
Tabel 4.11	Skor Kepentingan Variabel Keandalan	60
Tabel 4.12	Skor Kinerja Variabel Bukti Fisik	62
Tabel 4.13	Skor Kepentingan Variabel Bukti Fisik	63
Tabel 4.14	Skor Kinerja Variabel Daya Tanggap	64
Tabel 4.15	Skor Kepentingan Variabel Daya Tanggap	65
Tabel 4.16	Skor Kinerja Variabel Jaminan	66
Tabel 4.17	Skor Kepentingan Variabel Jaminan	67
Tabel 4.18	Skor Kinerja Variabel Empati	68
Tabel 4.19	Skor Kepentingan Variabel Empati	69
Tabel 4.20	Nilai Rata-Rata Dari Penilaian <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i> Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	31
Gambar 3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Garis PT. Kereta Api Indonesia	

(Persero) Daop. IX Jember	40
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran 2	Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

- Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Lampiran 4 Tabulasi Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Dan Kinerja
- Lampiran 8 Jumlah Banyak Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Menurut Kinerja Dan Kepentingan
- Lampiran 9 Skor Jumlah Penilaian Dan Nilai Rata-Rata *Performance – Importance* Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan
- Lampiran 10 Perhitungan Nilai Rata-Rata Atribut-Atribut Pelayanan
- Lampiran 11 Tabulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Perusahaan Dan Kinerja Perusahaan